

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Экономика транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
Б1.В.10 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ»
для направления подготовки
38.03.01 «Экономика»
по профилю
«Экономика и управление транспортно-логистическим бизнесом»

Форма обучения – очная, очно-заочная

Санкт-Петербург
2025

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Экономика транспорта»
Протокол № 6 от 9 января 2025 г.

Заведующий кафедрой
«Экономика транспорта»
9 января 2025 г.

М.Г. Григорян

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП
9 января 2025 г.

Е.М. Волкова

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ» (Б1.В.10) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 12 августа 2020 г., приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 954, с учетом профессионального стандарта 08.043 «Экономист предприятия», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.03.2021 N 161н.

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний системных связей и отношений между явлениями, процессами и объектами в области управления качеством продукции и услуг, приобретение умений анализа и оценки уровня качества транспортных услуг, навыков контроля качества оказания транспортных услуг.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение методологии и терминологии системы управления качеством;
- знакомство с международными стандартами ISO 9000 и законодательством России по обеспечению качества;
- изучение основ квалиметрии и освоение методов определения показателей качества транспортных услуг;
- поиск, системный и критический анализ информации о качестве продукции и услуг;
- анализ внутренних и внешних факторов и условий, влияющих на качество транспортных услуг;
- применение методов по контролю качества оказания услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине является формирование у обучающихся компетенций и/или части компетенций. Сформированность компетенций и/или части компетенций оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1.1.1. Знает системные связи и отношения между явлениями, процессами и объектами; методы поиска информации, ее системного и критического анализа	Обучающийся знает: <ul style="list-style-type: none">– основные понятия и определения в управлении качеством, отношения и связи между ними; взаимосвязь качества с другими экономическими категориями.– историю становления и развития теории управления качеством;– основные принципы и положения Всеобщего управления качеством (TQM) и их взаимосвязь.
ПК-1. Сбор, мониторинг и обработка данных для проведения расчетов экономических показателей организаций	

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1.1.2 Знает методы оптимизации использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов	Обучающийся знает: - методы оптимизации использования ресурсов при проведении работ по управлению качеством
ПК-1.1.9 Знает технологические и организационно-экономические условия производства в соответствии с отраслевой направленностью деятельности организации	Обучающийся знает: - организационно-экономические условия производства транспортной продукции, учитываемые при оценке ее качества
ПК-1.2.3 Умеет разрабатывать меры по обеспечению режима экономии, повышению рентабельности производства, конкурентоспособности выпускаемой продукции, производительности труда	Обучающийся умеет: - оценивать уровень качества продукции (товаров и услуг) на основе предъявляемых потребителем требований; - оценивать затраты на качество продукции с точки зрения классификации затрат на предотвращение, оценку и отказы. - анализировать внутренние и внешние факторы и условия, влияющие на качество транспортных услуг
ПК-1.2.4 Умеет оптимально использовать материальные, трудовые и финансовые ресурсы организации	Обучающийся умеет: обосновывать внедрение бережливого производства расчетами экономической эффективности.
ПК-1.2.7 Умеет предлагать организационно-управленческие решения, которые могут привести к повышению экономической эффективности деятельности организации	Обучающийся умеет: предлагать организационно-управленческие решения в области управления качеством, которые могут привести к повышению экономической эффективности деятельности организации

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (по видам учебных занятий) В том числе: – лекции (Л) – практические занятия (ПЗ)	64 32

– лабораторные работы (ЛР)	32 -
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	40
Контроль	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	108 / 3

для очно-заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (по видам учебных занятий)	32
В том числе:	
– лекции (Л)	16
– практические занятия (ПЗ)	16
– лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	72
Контроль	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	108 / 3

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов для очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	Предмет, цели и задачи дисциплины. Основные понятия и определения в управлении качеством. Взаимосвязь качества с другими экономическими категориями	Лекция 1. Введение в управление качеством: сущность качества продукции (товаров и услуг), основные понятия и определения в области качества, отношения и связи между ними.	УК-1.1.1
		Лекция 2. Взаимосвязь качества с другими экономическими категориями	УК-1.1.1
		Практическое занятие 1. Введение в управление качеством: сущность качества продукции (товаров и услуг), основные понятия и определения в области качества, отношения и связи между ними.	УК-1.1.1 УК-1.2.1
		Практическое занятие 2. Взаимосвязь качества с другими экономическими категориями	УК-1.1.1 УК-1.2.1
		Самостоятельная работа. Изучение отношений и связей между	УК-1.1.1

		категориями в области управления качеством.	УК-1.2.1
2	История становления и развития теории управления качеством. Основные принципы и положения Всеобщего управления качеством (TQM).	Лекция 1. История становления и развития теории управления качеством. Связи между этапами эволюции управления качеством.	УК-1.1.1
		Лекция 2. Основные принципы и положения Всеобщего управления качеством (TQM), отношения и связи между ними.	УК-1.1.1
		Практическое занятие 1. Связи между этапами эволюции управления качеством.	УК-1.1.1 УК-1.2.1
		Практическое занятие 2. Основные принципы и положения Всеобщего управления качеством (TQM), отношения и связи между ними.	УК-1.1.1 ПК-1.1.1
		Самостоятельная работа. Изучение отношений и связей между «звездами качества». Взаимосвязь положений TQM и премий по качеству в разных странах мира.	УК-1.1.1 ПК-1.1.1
3	Основы квалиметрии. Оценка уровня качества продукции (товаров и услуг)	Лекция 1. Основные понятия квалиметрии и ее роль в управлении качеством. Требования к качеству услуг.	ПК-1.1.2
		Лекция 2. Классификация показателей качества товаров и услуг. Методы определения показателей качества товаров и услуг. Контроль качества.	ПК-1.1.2
		Лекция 3. Методы оценки уровня качества: дифференциальный, комплексный, смешанный, интегральный.	ПК-1.1.2
		Практическое занятие 1. Основные понятия квалиметрии и ее роль в управлении качеством. Требования к качеству услуг.	ПК-1.2.3 ПК-1.2.4
		Практическое занятие 2. Классификация показателей качества товаров и услуг. Методы определения показателей качества товаров и услуг. Контроль качества.	ПК-1.2.3 ПК-1.2.4
		Практическое занятие 3. Методы оценки уровня качества: дифференциальный, комплексный, смешанный, интегральный.	ПК-1.2.3 ПК-1.2.4
		Самостоятельная работа. Изучение требований заинтересованных	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9

		сторон с точки зрения критериев качества в сфере транспортных услуг	
4	Основные инструменты управления и контроля качества услуг	Лекция 1. Семь простых инструментов контроля, анализа и управления качеством услуг	ПК-1.1.2
		Лекция 2. Выборочный метод контроля качества. Контрольные карты. Приёмочный контроль.	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9
		Лекция 3. Процессный подход как основа управления качеством	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9
		Практическое занятие 1. Семь простых инструментов контроля, анализа и управления качеством услуг	ПК-1.2.4
		Практическое занятие 2. Выборочный метод контроля качества. Контрольные карты. Приёмочный контроль.	ПК-1.2.4 ПК-1.2.7
		Практическое занятие 3. Процессный подход как основа управления качеством	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9
5	Управление затратами на качество	Самостоятельная работа. Изучение новых методов и инструментов контроля качества услуг с учетом изменений требований потребителя	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9
		Лекция 1. Основные категории управления затратами на качество и их взаимосвязи. Общая характеристика и классификация затрат на качество.	УК-1.1.1
		Лекция 2. Модели оценки затрат на качество. Методы анализа затрат на качество продукции.	ПК-1.1.2
		Лекция 3. Экономический эффект и экономическая эффективность управления качеством. Влияние затрат на качество на показатели деятельности транспортной организации.	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9
		Практическое занятие 1. Основные категории управления затратами на качество и их взаимосвязи. Общая характеристика и классификация затрат на качество.	УК-1.1.1
		Практическое занятие 2. Модели оценки затрат на качество. Методы анализа затрат на качество продукции.	ПК-1.2.3 ПК-1.2.7
		Практическое занятие 3. Экономический эффект и экономическая эффективность	ПК-1.2.7

		управления качеством. Влияние затрат на качество на показатели деятельности транспортной организации.	
		Самостоятельная работа. Изучение и анализ внутренних и внешних факторов и условий, влияющие на качество транспортных услуг	УК-1.1.1
6	Управление качеством пассажирских и грузовых перевозок на железнодорожном транспорте	Лекция 1. История развития системы качества на железнодорожном транспорте. Принципы обеспечения и управления качеством транспортных услуг и их взаимосвязь.	УК-1.1.1
		Лекция 2. Анализ факторов, определяющих качество транспортного обслуживания. Показатели качества грузовых перевозок. Показатели качества пассажирских перевозок.	ПК-1.1.9 ПК-1.1.2
		Лекция 3. Требования к качеству транспортных услуг. Функциональная стратегия управления качеством в ОАО «РЖД». Корпоративная интегрированная система менеджмента качества (КИ СМК ОАО «РЖД»).	ПК-1.1.9 ПК-1.1.2
		Практическое занятие 1. История развития системы качества на железнодорожном транспорте. Принципы обеспечения и управления качеством транспортных услуг и их взаимосвязь.	УК-1.1.1
		Практическое занятие 2. Анализ факторов, определяющих качество транспортного обслуживания. Показатели качества грузовых перевозок. Показатели качества пассажирских перевозок.	ПК-1.2.4 ПК-1.2.7
		Практическое занятие 3. Требования к качеству транспортных услуг. Функциональная стратегия управления качеством в ОАО «РЖД». Корпоративная интегрированная система менеджмента качества (КИ СМК ОАО «РЖД»).	ПК-1.2.4 ПК-1.2.7

		Самостоятельная работа. Изучение основных методов и инструментов управления и контроля качества оказания транспортных услуг.	ПК-1.1.9 ПК-1.1.2
--	--	---	----------------------

для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	Предмет, цели и задачи дисциплины. Основные понятия и определения в управлении качеством. Взаимосвязь качества с другими экономическими категориями	Лекция 1. Введение в управление качеством: сущность качества продукции (товаров и услуг), основные понятия и определения в области качества, отношения и связи между ними.	УК-1.1.1
		Практическое занятие 1. Введение в управление качеством: сущность качества продукции (товаров и услуг), основные понятия и определения в области качества, отношения и связи между ними.	УК-1.1.1
		Самостоятельная работа. Изучение отношений и связей между категориями в области управления качеством.	УК-1.1.1
2	История становления и развития теории управления качеством. Основные принципы и положения Всеобщего управления качеством (TQM).	Лекция 1. История становления и развития теории управления качеством. Связи между этапами эволюции управления качеством.	УК-1.1.1
		Практическое занятие 1. Связи между этапами эволюции управления качеством.	УК-1.1.1
		Самостоятельная работа. Изучение отношений и связей между «звездами качества». Взаимосвязь положений TQM и премий по качеству в разных странах мира.	УК-1.1.1
3	Основы квалиметрии. Оценка уровня качества продукции (товаров и услуг)	Лекция 1 (1 час). Классификация показателей качества товаров и услуг. Методы определения показателей качества товаров и услуг. Контроль качества.	ПК-1.1.2
		Лекция 2. Методы оценки уровня качества: дифференциальный, комплексный, смешанный, интегральный.	ПК-1.1.2

		Практическое занятие 1 (1 час). Классификация показателей качества товаров и услуг. Методы определения показателей качества товаров и услуг. Контроль качества.	ПК-1.2.3 ПК-1.2.4
		Практическое занятие 2. Методы оценки уровня качества: дифференциальный, комплексный, смешанный, интегральный.	ПК-1.2.3 ПК-1.2.4
		Самостоятельная работа. Изучение требований заинтересованных сторон с точки зрения критерии качества в сфере транспортных услуг	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9
4	Основные инструменты управления и контроля качества услуг	Лекция 1. Семь простых инструментов контроля, анализа и управления качеством услуг	ПК-1.1.2
		Лекция 2 (1 час). Процессный подход как основа управления качеством	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9
		Практическое занятие 1. Семь простых инструментов контроля, анализа и управления качеством услуг	ПК-1.2.4
		Практическое занятие 2 (1 час). Процессный подход как основа управления качеством	ПК-1.2.4 ПК-1.2.7
		Самостоятельная работа. Изучение новых методов и инструментов контроля качества услуг с учетом изменений требований потребителя	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9
5	Управление затратами на качество	Лекция 1. Модели оценки затрат на качество. Методы анализа затрат на качество продукции.	ПК-1.1.2
		Лекция 2 (1 час). Экономический эффект и экономическая эффективность управления качеством. Влияние затрат на качество на показатели деятельности транспортной организации.	ПК-1.1.2 ПК-1.1.9
		Практическое занятие 1. Модели оценки затрат на качество. Методы анализа затрат на качество продукции.	ПК-1.2.3 ПК-1.2.7
		Практическое занятие 2 (1 час). Экономический эффект и экономическая эффективность управления качеством. Влияние затрат на качество на показатели деятельности транспортной организации.	ПК-1.2.7

		Самостоятельная работа. Изучение и анализ внутренних и внешних факторов и условий, влияющие на качество транспортных услуг	УК-1.1.1
6	Управление качеством пассажирских и грузовых перевозок железнодорожном транспорте на	Лекция 1 (1 час). Анализ факторов, определяющих качество транспортного обслуживания. Показатели качества грузовых перевозок. Показатели качества пассажирских перевозок.	ПК-1.1.9 ПК-1.1.2
		Лекция 2. Требования к качеству транспортных услуг. Функциональная стратегия управления качеством в ОАО «РЖД». Корпоративная интегрированная система менеджмента качества (КИ СМК ОАО «РЖД»).	ПК-1.1.9 ПК-1.1.2
		Практическое занятие 1 (1 час). Анализ факторов, определяющих качество транспортного обслуживания. Показатели качества грузовых перевозок. Показатели качества пассажирских перевозок.	ПК-1.2.4 ПК-1.2.7
		Практическое занятие 2. Требования к качеству транспортных услуг. Функциональная стратегия управления качеством в ОАО «РЖД». Корпоративная интегрированная система менеджмента качества (КИ СМК ОАО «РЖД»).	ПК-1.2.4 ПК-1.2.7
		Самостоятельная работа. Изучение основных методов и инструментов управления и контроля качества оказания транспортных услуг.	ПК-1.1.9 ПК-1.1.2

**5.2. Разделы дисциплины и виды занятий
для очной формы обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет, цели и задачи дисциплины. Основные понятия и определения в управлении качеством. Взаимосвязь качества с другими экономическими категориями	4	4		6	14
2	История становления и развития теории управления качеством.	4	4		6	14

	Основные принципы и положения Всеобщего управления качеством (TQM).					
3	Основы квалиметрии. Оценка уровня качества продукции (товаров и услуг)	6	6		7	19
4	Основные инструменты управления и контроля качества услуг	6	6		7	19
5	Управление затратами на качество	6	6		7	19
6	Управление качеством пассажирских и грузовых перевозок на железнодорожном транспорте	6	6		7	19
Итого		32	32		40	104
						Контроль 4
						Всего (общая трудоемкость, час.) 108

для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет, цели и задачи дисциплины. Основные понятия и определения в управлении качеством. Взаимосвязь качества с другими экономическими категориями	2	2		10	7
2	История становления и развития теории управления качеством. Основные принципы и положения Всеобщего управления качеством (TQM).	2	2		10	7
3	Основы квалиметрии. Оценка уровня качества продукции (товаров и услуг)	3	3		15	9
4	Основные инструменты управления и контроля качества услуг	3	3		15	10
5	Управление затратами на качество	3	3		10	9
6	Управление качеством пассажирских и грузовых перевозок на железнодорожном транспорте	3	3		12	10
Итого		16	16		72	104
						Контроль 4
						Всего (общая трудоемкость, час.) 108

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- операционная система Windows;
- пакет офисных программ MS Office.

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/> — Режим доступа: свободный.
- Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/> — Режим доступа: свободный.
- Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований,

современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки.
– URL: <http://cyberleninka.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

– Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". Бесплатное образование.
[Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных изданий, используемых в образовательном процессе:

– Майборода, В. П. Основы обеспечения качества [Текст]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 221400 "Управление качеством": по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством", 38.03.02 "Менеджмент" / В. П. Майборода, В. Н. Азаров, А. Ю. Панычев. - Москва: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2015. - 313 с.

– Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте: учебное пособие. — учебное пособие. — М.: УМЦ ЖДТ (Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте), 2014. — 195 с.

8.5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:

– Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sdo.pgups.ru/> (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).

– Менеджмент качества [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://quality.eup.ru/>.

Разработчик рабочей программы, доцент
09.01.2025

_____ Е.М. Волкова